

---

PRAGUE – Ombudsman 101

Sunday, June 24, 2012 – 13:30 to 13:45

ICANN - Prague, Czech Republic

Janice Douma Lange: .....verlos y retirar los receptores. Me olvidé de decirles – y esto es un recordatorio – que como organización global tratamos de ser tan inclusivos como sea posible. Y si ustedes participan en la sala, en la parte de atrás, existe la posibilidad de tener interpretación, ustedes pueden retirar uno de los receptores que están dispuestos para los idiomas traducidos. No todas las salas cuentan con ello, creo que en At-Large y en GAC tienen interpretación y en esta sala Mezzanine Level, uno y dos, donde existe la posibilidad de contar con interpretación.

Chris LaHatte: Muchas gracias Janice. Yo soy Chris LaHatte y soy el ombudsman de ICANN.

Quisiera explicar los recién llegados, a los nuevos miembros, que ICANN tiene un ombudsman y también quiero contarles algo sobre qué es lo que hago. Porque muchos de ustedes saben de la existencia del ombudsman pero no saben qué es lo que hago. Y algunos, tal vez no saben lo que hace un ombudsman, para nada.

Siendo ICANN una organización muy compleja, se necesita alguien que mantenga el ritmo, y esta es parte de mi función. Por lo tanto les doy la bienvenida y les doy la bienvenida en el idioma de mi país “haere mai ki e kaitiaki mana tangataa”, en el idioma de mi país que es “Bienvenido el

---

*Nota: El contenido de este documento es producto resultante de la transcripción de un archivo de audio a un archivo de texto. Si bien la transcripción es fiel al audio en su mayor proporción, en algunos casos puede hallarse incompleta o inexacta por falta de fidelidad del audio, como también puede haber sido corregida gramaticalmente para mejorar la calidad y comprensión del texto. Esta transcripción es proporcionada como material adicional al archivo, pero no debe ser considerada como registro autoritativo.*

---

guardián del pueblo” en maorí. Y esto es lo que hace el ombudsman. Esto es lo que soy yo.

Entonces ¿Qué es un ombudsman? Es un protector de las personas. Es un abogado y un defensor de la justicia, es un protector del consumidor, y también es un símbolo de buena gobernanza.

El hecho que tengamos alguien aquí para tomar ese rol es un mensaje para todos los que interactúan con ICANN, que nosotros tomamos la gobernanza muy seriamente. Y también soy como especie de réferi y mediador cuando existen disputas.

Por lo tanto, para resumir lo que hago. Yo soy independiente, imparcial y neutral. Soy un revisor de hechos, soy un investigador de quejas e injusticias. Y soy un mediador para la resolución de disputas. Y también, tenemos tres diferentes sistemas de resolución de disputas.

El primero soy yo, el segundo es el Comité de reconsideración y el tercero es un panel independiente de revisión.

No tengo tiempo para explayarme en cada uno de ellos. Hay material en la página, si ustedes quieren consultarlo.

Es importante que se sepa qué es lo que yo represento.

Confidencialidad, todo el que venga hacia mí sabe que hay dos personas que van a saber sobre la queja. Es la persona que hace la queja y yo, nadie más tiene que saberlo. Y es importante, porque si ustedes sienten que no están siendo tratados bien pueden estar preocupado sobre el hecho que alguien de la organización lo puede individualizar para saber que uno hizo una queja. Pero la queja, sin embargo, es confidencial y

nadie debe saber que son ustedes los que hacen las quejas. También soy imparcial. No me pongo de un lado, trabajo completamente objetivamente y soy independiente. Y les voy a explicar qué significa mi independencia, en breve.

Y por supuesto, otras cosas que participan también es profesionalismo, respeto de la diversidad, y significa que nosotros celebramos la diversidad en el rango que nosotros tenemos dentro de ICANN.

Y no significa simplemente destacar una cierta cultura, sino también personas con ciertas (inaudible), que sean discapacitados, respetamos a las personas que son diferentes y veces tenemos diferentes enfoques para resolver ciertos problemas. Y todos son respetados.

La parte legal, es la siguiente. Mi función surge de los estatutos de ICANN, y específicamente es el número 5, son acciones, decisiones o falta de acción de las estructuras o del personal de ICANN y ustedes saben que hay muchas partes de estructuras de apoyo que son muy amplias en general.

Y también tengo otro rol subsidiario que es dar un espacio al tema de consumidores. Hay temas en los que yo no puedo actuar, pero les puedo decir “esto no es lo que hago, pero esta es la persona a quien se puede dirigir”.

Mi puesto ha estado en la historia durante mucho tiempo, en Canadá se hizo la primera designación. A mí se me designó el año pasado. Y tengo (...), que es un asistente; cuando yo me voy de vacaciones o no estoy disponible.

Siempre hay alguien disponible con quien uno puede comenzar la queja.

---

Si vemos este diagrama, tenemos el panel, y si vemos la parte de arriba, vemos donde yo encajo como ombudsman.

Hay una flecha que indica que dependo directamente de la Junta. Antes les mencioné que soy independiente e imparcial. No soy parte de la estructura de ICANN. Tengo mi propio presupuesto y si vemos a los presupuestos y los informes y mis comentarios mi presupuesto es aprobado por la Junta no por el CEO. Así que soy diferente de otras partes de ICANN, y la razón por la cual soy diferente es que necesito tener la independencia.

Y a menos que haga algo completamente estúpido puedo ser eliminado por un 75% de los votos. Y eso me protege mi independencia y me permite que si yo tengo que tratar un tema muy difícil las personas muy importantes o muy famosas lo pueden hacer sin tener miedo de tener una represalia por mi parte. Y eso es tan importante dentro de la oficina del ombudsman.

Tenemos un sitio web, todo el mundo lo tiene, y esta es la referencia. Ustedes van a tener una copia de esta presentación y los elementos claves son la planilla de quejas con el sistema de quejas, y esto va a través de un sistema de manejo de casos.

Tengo un marco dentro de la página y les voy a decir exactamente qué es lo que hago. Tengo un modelo de lógica para explicar cómo desarrollo mi trabajo y también ustedes verán en la página que hay preguntas frecuentes, hay discursos, también hay un blog que tiene diferentes cosas y una página de “facebook” también.

---

Ustedes pueden ver, consultarlas y si quieren suscribirse lo pueden hacer. Serán más que bienvenidos.

¿Y qué es lo que puedo hacer? Una vez, esto ya lo traté brevemente antes, pero puedo hacer que las cosas se hagan o no se hagan por parte de un miembro de la Junta, del personal, o cualquier unidad constitutiva. Y esto es muy amplio, porque en última instancia todo el mundo que usa la internet e interactúa con ICANN o una organización de apoyo, tiene algo que ver con mi oficina.

Muchas veces me preguntan ¿Cuántas personas pueden utilizar el ombudsman de ICANN?

Y yo les pregunto ¿Cuántos usuarios de internet hay? Potencialmente puede ser un número muy grande. Afortunadamente para equilibrar mi vida no hay tantos. Así que podemos tratarlos y resolverlos a todos.

Se espera que la Junta haga o no haga alguna cosa, o si ustedes piensan que la Junta no está haciendo algo o consideran que algo es inapropiado, pueden venir, me explican por qué consideran inapropiado e ICANN imparcialmente va a investigar.

Uno puede decir “creo que la Junta hizo algo mal” y yo le voy a comunicar esto a la Junta, sin ningún temor de tener una reacción negativa.

¿Qué es lo que no puedo hacer? No puedo ver asuntos administrativos, no puedo investigar temas personales o cuestiones con proveedores porque esto es parte del tema legal.

¿Cómo puedo hacer una queja? Me la pueden hacer a través de un email, yo trato todas las quejas por email y el ombudsman ha estado activo durante ocho años. Y ha recibido solamente una carta en papel porque ya no las usamos.

Otra posibilidad es que me vengan a ver en mi oficina que está arriba, ustedes pueden visitarme aún para decirme “hola”.

Aquí tenemos una visión de cómo es el formulario de quejas. Básicamente tienen que llenar el formulario y me llega por email, trato de responder todas las quejas dentro de las 24 horas porque soy humano y necesito dormir a veces, y también porque estoy basado en Nueva Zelanda, en otra parte del mundo y a veces no obtienen una respuesta en doce horas y esto indica que o estoy viajando o puede ser cuarenta y ocho horas. Pero la recepción del email viene de manera rápida.

Así es como trabajamos y es importante entender. Si ustedes ven la parte de arriba del diagrama, no es muy fácil de ver porque hay mucha información en él, que está comprimida en una diapositiva pequeña, pero comienza con el acto o lo que sea que les está preocupando. Ustedes pueden hacer una queja y hay un triángulo lógico. Por ejemplo, yo tengo que decir “hay una queja ¿tengo la autoridad para tratar esa queja?” “¿tiene un impacto personal?”, ¿puedo hacerlo a través de una mediación o hablando con las personas directamente?

A veces digo que no y le digo a la persona que hace la queja “yo no voy a tratar esta queja porque no tengo la autoridad para hacerlo”, pero siempre les voy a tratar de decir hacia donde se tienen que dirigir.

Y si existe una queja en sí, comienzo la investigación y puedo decir “bueno, no hay ningún hecho injusto” y lo cierro, pero también puedo ir a la Junta y decir “bien, hay algo que está funcionando mal” y espero una respuesta de la Junta si formulo esa queja.

También tengo la autoridad de investigar por propia iniciativa, ICANN puede iniciar una investigación, yo le informo a la Junta qué es lo que voy a hacer y hago un informe que puede ser crítico para alguna persona.

Hay un módulo de operación y me disculpo por tener mucha información en una diapositiva pequeña, pero esto es algo que pueden consultar más tarde.

Esta es la estructura y así funcionamos. Aquí estoy y en este punto tengo alguna pregunta. Si alguien quiere hacer alguna pregunta será bienvenida.

Muchas gracias.

Mona Al-achklar:

Muchas gracias. Soy Mona Al-achklar de Líbano. E investigo seguridad cibernética.

Mi pregunta es. ¿Usted tuvo algún caso en el que la seguridad del Gobierno estaba involucrada?

¿Significa que las quejas se relacionaban con algo que no funcionaba con la seguridad o la seguridad personal?

---

Chris LaHatte: Usted significa que entre un Gobierno y alguien que se queja, la pregunta dice.

Mona Al-achklar: Tal vez sea el Gobierno, tal vez la persona estaba en un tema de seguridad.

Hay veces que una organización está involucrada en la defensa de alguna cultura social. ¿Eso se consideró en algún momento y fueron a usted a consultarle o quién defiende, quién asume la defensa?

Chris LaHatte: Muy buena pregunta. Es algo que vengo considerando bastante últimamente. Tuvimos una queja de ese tipo, o si, comenzó una queja en realidad. Últimamente sobre el registro cc, en el país, pero no tenía tanto que ver con la seguridad sino por qué se llevaba a cabo. Pero es un tema que vengo pensando y si alguien quiere hacer una queja sobre ese tema, creo que tengo la facultad para evaluarlo. Y la confidencialidad con la que investigo los reclamos garantiza la protección de la persona, obviamente hay que manejarlo con más cuidado todavía que un reclamos estándar. Pero si surge ese tipo de temas, ya saben que me pueden contactar y cómo.

Saben cómo contactarme sin mirar esta diapositiva.

Olive Grace: Soy nominado como Director independiente, podemos acotar más cosas. ¿Cuántos reclamos hay, cuáles son los temas más importantes?



---

¿Hay informes? Son bastante comunes estos temas ¿no? Cómo lo manejan en su área.

Chris LaHatte:

Si elaboro un informe anual. Esa es la respuesta. Hice uno solo por ahora, sobre lo que había hecho el ombudsman o defensor anterior. La cantidad de quejas o reclamos está creciendo enormemente ahora a nivel comparativo. En el período de enero – el 1º de enero al 15 de junio del año pasado- hubo diez reclamos y este año, para compararlo, en el mismo período hubo 134.

Hay una serie de razones, hubo un tiempo entre el defensor del pueblo anterior y mi designación, no sé por qué se ha incrementado la cifras, aparte de esto, pero hay una serie de temas complejos en cuanto a los nuevos gTLDs, hay muchos temas que no puedo comentar porque son confidenciales, pero de vez en cuando elaboro informes que encontrarán en mi blog y uno de ellos tenía que ver con alguien que hablaba de la injusticia en la publicidad del nuevo Programa de gTLDs. Es decir, no puedo presentar su solicitud a tiempo y consideraré que su queja no estaba fundada. Otro de los informes que verán en el sitio es una queja sobre un proceso de elección. En una de las organizaciones At-large regional, esa queja en realidad, la persona que la realizó no entendía bien cuál era el proceso o cómo era el proceso electoral, así que no había injusticia, son ejemplos. Cuando elaboro un informe para la Junta lo publicó.

No verán demasiados porque enfatizo mucho la mediación. Uno tiene una queja que es confidencial, y en un proceso de mediación que también es confidencial se trata el tema. Entonces muchas veces no se

---

enteran lo que hago. Pero espero que la gente que utiliza mi oficina haya comprendido lo que he hecho y divulgue que hay alguien que ayuda con los problemas.

Muchas gracias.

Filiz Yilmaz:

Quisiera hacer una sugerencia. Veo dos manos más pero tenemos que seguir adelante. Tenemos tres presentaciones más, así que si me permiten sugiero que CRHIS, él está acá, reciba las preguntas de ustedes en su oficina. Él tiene una oficina en particular y puede hablar personalmente con la gente.

¿Podés Chris comentar dónde estás?

Chris LaHatte:

Estoy en la Mezzanine- en el entrepiso.

Y tengo un cartel grande fuera de la oficina, también están en los mapas que tienen y dice “oficina del ombudsman”. Yo voy a estar ahí, si quieren específicamente charlar conmigo.

Quizás lo mejor es mandarme un correo electrónico porque uno entra y sale.

Gracias por escuchar espero que se haya traducido---

Fin de la transcripción.